

Como voluntario de Conexiones entre Compañeros, usará **la escucha como el atributo clave de ayuda** en sus interacciones personales. Tener un oído atento es la capacidad más importante que los voluntarios de Conexiones entre Compañeros aportan en sus interacciones.

Temas (Ctrl + Clic para ir a la sección)

Escucha atenta

Escucha activa

Las experiencias en común

Cómo construir confianza mediante sus respuestas

Técnicas y posibles frases/respuestas

Posibles obstáculos en la comunicación

Conclusiones claves

Escucha atenta

Escuchar atentamente es un prerrequisito para todas las respuestas y técnicas de apoyo. Implica observar y responder a lo que se está comunicando. Responder verbalmente para comunicar atención es la parte más importante del apoyo y es aún más importante porque falta información cuando apoya por teléfono o correo electrónico. La escucha buena se demuestra por:

- Mostrar interés a través del tono de voz.
- Hacer preguntas apropiadas sobre lo que se esté hablando.
- Decir cosas como “Sí” o “Escucho lo que está diciendo” para transmitir interés.
- Hacer preguntas que animen a una persona a continuar, como “¿Qué pasó después?” o “¿Qué más?”
- Mantenerse en el punto presente sin saltar al siguiente tema.
- Escuchar tanto los hechos como los sentimientos.

Es importante escuchar o interpretar señales que ayuden a dar información sobre la persona que está al otro lado del teléfono. Estas incluyen:

- El tono de voz puede expresar lo que está sintiendo una persona.
 - Una persona que está enojada puede sonar fuerte y enfática; una persona que está deprimida puede sonar apagada, con poca expresión.

- El espaciado de las palabras, los suspiros y el silencio dan indicaciones de los estados emocionales.
- El silencio puede parecer más largo en el teléfono porque no hay señales visuales.
- La vacilación o el ritmo rápido de las declaraciones cuando se hablan ciertos temas pueden significar miedo o ansiedad.

Es importante no llenar el silencio demasiado rápido cuando se trata con vacilaciones por teléfono. Apresurarse a llenar los momentos de silencio puede dar a entender que no está bien expresar tristeza o introspección. Al mismo tiempo, si deja pasar demasiado tiempo puede implicar que no está escuchando. Si una persona ha expresado sentimientos profundos seguidos por silencio o suspiros, sería apropiado esperar un momento y decir algo como “Está bien estar triste” o “Realmente está afligido por la pérdida de su trabajo”.

Corre el riesgo de obstruir el proceso de escucha si:

- Cambia de tema o interrumpe.
- Aprovecha la oportunidad para contar su propia historia.
- Hace suposiciones y salta a conclusiones.
- No permite que la persona tenga tiempo para el silencio y la introspección.
- Trata de “arreglar” la situación dando soluciones sin escuchar los sentimientos que hay debajo de la superficie.

Escucha activa

Las habilidades de comunicación son esenciales para el proceso de ayudar. Le permiten no solo escuchar las palabras que dice la persona a la que está apoyando, sino también comprender el significado detrás de las palabras.

La escucha activa implica escuchar y lograr la comprensión de:

- Los pensamientos detrás de las palabras que usa la gente.
- La relación entre los sentimientos y las acciones de las personas.
- Cada persona en el contexto de su situación única.

Estos seis principios son esenciales para la escucha activa:

1. **Simpatía vs. empatía:** la simpatía implica “menospreciar” o decirse a sí mismo en silencio: “Menos mal que no soy yo”. La empatía implica que comprende y puede decirse a sí mismo: “Entiendo la perspectiva de esta persona”.
 2. **Universalidad de sentimientos:** todos hemos sentido dolor, miedo, ira, etc., en algún momento de nuestra vida. Aunque no podamos identificarnos fácilmente con el problema específico de la persona, los detalles del problema a menudo son menos importantes que los sentimientos sobre el problema.
 3. **Propiedad del problema:** recuerde que la persona a la que está apoyando es la “dueña” del problema, no usted. No es su función solucionar el problema, sino dar herramientas que ayuden a la persona a solucionarlo.
-

4. **Escuchar los sentimientos:** para generar confianza, debe transmitir que comprende y acepta los sentimientos. Afirmaciones como, “Suena como si estuviera asustado ahora...” o “Esto parece muy frustrante para usted...” indican que tiene cierta comprensión de la situación y anima a la persona a la que está apoyando que se aclare más.
5. **Escuchar los valores:** cuando escuche, trate de descubrir qué es importante para la persona a la que usted está apoyando. Las personas generalmente se preocupan por las cosas que son importantes para ellas o que se sienten amenazadas de perder. Prestar atención a esos valores puede ayudarlo a identificar opciones y recursos útiles para ellas. Por ejemplo, alguien que dice: “Estoy defraudando a mi familia. Me perdí el concierto escolar de mi hija porque me olvidé”, valora el compromiso con la familia. Puede usar este valor para ayudar a la persona a reorganizar las prioridades para cumplir mejor los compromisos. A veces, incluso solo validar que reconoce los valores de la persona fortalecerá el vínculo que tiene con ella.
6. **Actitud sin prejuicios:** trate de recordar que los sentimientos expresados por las personas no son correctos ni incorrectos; son sentimientos y todos tienen derecho a sentirse como se sienten.

Las experiencias en común

Durante sus conversaciones, pueden surgir problemas o preocupaciones que tenga en común con la persona a la que está apoyando. Estos problemas pueden incluir:

- Su historia personal con EM
- Preocupaciones sobre los síntomas actuales
- El impacto de la EM en familiares y amigos
- Sentimientos profundos de tristeza, ira y miedo que no se han compartido con los demás
- Peticiones de información (generalmente médica, tratamientos alternativos o servicios sociales)

Es posible que lo bombardeen con preguntas. Esto podría ser una señal de ansiedad o miedo, o simplemente una necesidad de información. Las preguntas y la evasión de hablar sobre la situación pueden encubrir preocupaciones reales. Si este fuera el caso, vuelva a centrar la conversación en la persona o pregunte cuidadosamente sobre la situación.

El objetivo es establecer confianza para que la persona se sienta segura cuando habla con usted. Toma tiempo desarrollar confianza y es posible que la persona no esté lista para estar completamente abierta al principio.

Si sus experiencias no reflejan las del participante del programa, aún puede usar sus capacidades de escucha activa para guiar las conversaciones y dar apoyo.

Cómo construir confianza mediante sus respuestas

Es importante escuchar con atención, aclarar la información dada y responder adecuadamente para comprender mejor lo que está sucediendo. Esto debe hacerse antes de explorar sentimientos más profundos asociados con una situación.

Está respondiendo apropiadamente cuando usted:

- Confirma con exactitud lo que se dijo.
- Anima a una mayor elaboración de la información para una mejor comprensión.
- Comprende los sentimientos subyacentes que se transmiten.

Las técnicas efectivas de respuesta incluyen:

- Reafirmar
- Reflexionar
- Sondear
- Reformular
- Resumir
- Revelar información personal de manera limitada
- Compartir información

Técnicas y posibles frases/respuestas

Reafirmar es repetir lo dicho con sus propias palabras. El uso de esta técnica se centra en la parte del contenido del mensaje y le da a la persona la oportunidad de estar de acuerdo o en desacuerdo con su respuesta. Si vuelve a exponer la información con precisión, la persona se sentirá comprendida y no juzgada. Si usted entendió mal y no fue preciso en la respuesta, se puede ofrecer más información y aclaraciones.

Si una persona dice: “Me temo que no voy a poder vivir solo mucho más tiempo”.

Respuesta de reafirmación: “¿Está diciendo que lo preocupa su capacidad para vivir de manera independiente?”

Reflexionar es una técnica que expresa los sentimientos subyacentes revelados en la declaración de la persona. El uso de declaraciones reflexivas se centra en la parte afectiva o emocional del mensaje y se usa para animar a la persona a expresar más sentimientos.

Si una persona dice: “No quiero conseguir un bastón; me veré raro”.

Respuesta de reflexión: “Cuénteme más sobre lo que significa para usted usar un bastón; suena molesto”.

El **sondeo** es hacer preguntas con suavidad para obtener más información y claridad. Pedir más información, mediante preguntas abiertas, permite que la persona se sienta comprendida y escuchada. Una pregunta abierta comienza con:

- Qué
- Cómo
- Cuándo
- Dónde
- Quién

Nunca comience una pregunta con por qué, ya que puede implicar responsabilidad por lo que sucedió e imparte culpa.

Si una persona dice: “A veces estoy tan rígido que simplemente no quiero hacer nada”.

Respuesta de sondeo: “¿Cuándo suele ocurrir esto?” “¿Qué hace cuando esto pasa?” “¿Cuándo sucedió esto antes?” “¿Cómo se parece esto a la otra vez?”

A veces es igual de valioso hacer una declaración en lugar de una pregunta. Algunas veces, reafirmar o reflexionar fomenta que se revele más. Recuerde relajarse: si está escuchando atentamente, tendrá una buena sensación de cuándo podría ser apropiado investigar problemas más profundos.

Reformular implica reafirmar lo que se ha compartido desde una perspectiva diferente, generalmente de una manera positiva y de apoyo. La reformulación puede ayudarlo a liberarse de un camino emocional y descubrir otras formas de percibir una situación. El propósito previsto de la técnica es ayudar a crear conciencia de las fortalezas personales y desarrollar la confianza en sí mismo.

Si una persona dice: “¡Tengo que cambiar todo! Ya ni siquiera puedo usar la misma taza de café. Necesito una que sea más liviana con una asa grande”.

Respuesta de reformulación: “Es difícil, lo sé, pero parece que está aprendiendo a hacer las cosas más fáciles para usted”.

Si se usa en exceso, la reformulación puede enviar el mensaje de que no escuchó el problema. Sea sensible a las reacciones cuando use esta técnica y asegúrese de no reformular la afirmación para evitar los temas incómodos.

Resumir es decir lo que sucedió durante la conversación actual, o en llamadas anteriores, para mostrar cómo ha evolucionado una situación. Da una sensación de cierre y ayuda a poner las cosas en perspectiva, al mismo tiempo que analiza los próximos pasos. Se puede usar el resumen para señalar una pauta de comportamiento que está frenando a alguien o creando una situación dolorosa. Resumir también se puede usar para señalar el progreso y los cambios positivos que se han hecho y ayudar a reforzar la imagen de sí mismo.

Respuesta de resumen: “Hemos hablado de muchas cosas hoy: lo impotente que se siente cuando ve que sus hijos se comportan de maneras que no le gustan, pero sobre todo hemos hablado de lo difícil que es para usted estar en desacuerdo o hablar a favor por temor a perder a las personas de las que depende y por las que se preocupa. En la próxima llamada podemos hablar más sobre esto”. O, “En las últimas semanas hemos hablado sobre su miedo de tener que usar una silla de ruedas y su vergüenza, pero tomó medidas para obtener una receta de su médico y hacer planes para ir al museo con sus hijos usando una silla. Ha dado pasos muy grandes” .

Revelar información personal de manera limitada también puede ser una técnica valiosa. La intención de la relación entre compañeros no es darle a usted un lugar para compartir sus experiencias, sino un lugar donde pueda compartir la persona a la que está ayudando. Esto incluye compartir miedos, enojos y preocupaciones; que sea un lugar para que lo escuchen, y donde no lo juzguen ni le den consejos gratuitos.

Sin embargo, durante la relación habrá oportunidades y situaciones que harán que sea apropiado y necesario que comparta sus sentimientos y experiencias. Cuándo, cómo y qué se comparte es su decisión. Esta técnica puede ser particularmente útil para:

- Fomentar un ambiente abierto y relajado.
- Ayudar a demostrar similitudes y experiencias comunes.
- A través del ejemplo, fomentar un mayor nivel de revelación.

La clave es recordar que debe mantener la conversación centrada en los problemas de la persona.

Si una persona dice: “Siempre he sido bastante optimista, pero últimamente me he sentido tan enojado conmigo mismo porque no puedo tener el ritmo de antes. Sé que no debería sentirme así... debe ser una fase por la que estoy pasando”.

Respuesta de revelación propia: “Hay momentos en los que también me siento enojado conmigo mismo, por las cosas que no puedo hacer. Es un sentimiento normal, aunque sé que mis limitaciones no son mi culpa”.

También debe tener en cuenta que puede compartir sus experiencias sobre medicamentos, síntomas o atención médica, pero nunca dar consejos. Mencione siempre que esa es su experiencia, pero la experiencia de cada persona puede ser muy diferente.

Compartir información es contar hechos, datos o recursos sin dar consejos (enseñar frente a predicar). Hay momentos en los que compartir información puede beneficiar a la relación:

- Cuando la información puede ayudar a identificar opciones o alternativas antes desconocidas.
- Cuando la información puede ayudar a evaluar diferentes opciones y acciones.
- Cuando la información puede aclarar datos inválidos o erróneos o disipar un mito.

Debe considerar cuándo, qué y cómo compartir información:

- **Cuándo:** reconocer el deseo de información de la persona, y que es posible que no la quiera, incluso si usted quisiera darla.
- **Qué:** determinar qué tipo de información podría ser beneficiosa y dónde encontrarla.
- **Cómo:** hablar sobre la información de una manera que sea útil y escuchada.

Si una persona dice: “No puedo entender por qué estoy tan cansada. Todo lo que hice fue acostarme afuera para broncearme. ¿Es esto por la EM?”

Respuesta de información compartida: “El calor afecta con frecuencia a las personas con EM más que a otras. A muchas personas les resulta útil planificar su día en torno al calor”. (Para fortalecer la comunicación, también puede compartir su propia experiencia con el calor). Recuerde remitir a la persona a la Sociedad para hablar sobre los recursos disponibles sobre la sensibilidad al calor.

Obstáculos potenciales en la comunicación

Cuando las personas están viviendo un problema, es natural que quiera ayudar dándoles consejos, enseñándoles desde su propia experiencia o haciéndoles preguntas para llegar a los hechos. A pesar de todas sus buenas intenciones, estos esfuerzos en realidad pueden impedir el flujo de comunicación, haciendo que la persona sienta que no está interesado o que no respeta los sentimientos que expresa.

Por lo tanto, es importante evitar lo siguiente:

Aconsejar, dar respuestas o soluciones (“Lo que debe hacer es...” “¿Por qué no...?” “Sería mejor para usted...”)

Las personas no necesariamente quieren consejos, aunque los hayan pedido. Los consejos implican “superioridad” y pueden hacer que las personas se sientan inadecuadas e inferiores. Si la persona a la que está apoyando no está de acuerdo con el consejo, tiene que argumentar en contra y dedicar tiempo hablando del consejo en lugar de pensar en soluciones.

Los consejos también pueden hacer que las personas se sientan dependientes; no fomenta el pensamiento creativo o las personas simplemente pueden responder sintiendo que usted no entiende: “¿Cómo puede sugerir eso? ¿Usted no sabe lo molesto que estoy!” Además, si el consejo resulta ser incorrecto, la persona puede eludir la responsabilidad por la situación. “Usted lo sugirió; no fue mi idea.”

Dirigir, ordenar, imponer (“Usted debe...” “Tiene que...” “Debería...”)

Tales respuestas pueden producir miedo, resistencia activa y hostilidad porque a nadie le gusta que le den órdenes. Estas respuestas también pueden cortar cualquier otra comunicación de la persona o provocar una comunicación defensiva o de represalia. Sin embargo, si la persona sigue sus instrucciones u órdenes, puede volverse dependiente o culparlo cuando las cosas no funcionan.

Advertir, amenazar, amonestar (“Hubiera sido mejor...” “Si no lo haces, entonces...”)

Tales respuestas son como dirigir u ordenar, pero además se agrega el elemento de amenaza. Este tipo de respuesta puede producir resistencia y rebelión excesivas.

Moralizar, predicar, obligar (“Deberías...” “Estás obligado...”)

Este tipo de respuestas son como dirigir y ordenar, con un toque extra de deber y una autoridad externa vaga. Este tipo de respuestas a menudo hacen que una persona se sienta culpable u obligada y comunican una falta de confianza en su propia sabiduría y juicio.

Persuadir, argumentar, instruir, sermonear (“¿Se da cuenta...?” “Esta es la razón por la que está equivocado...” “Eso no está bien...” “Sí, pero...”)

Tales respuestas pueden provocar una actitud defensiva y a menudo recibir contraargumentos. También pueden hacer que las personas se sientan inferiores porque implican superioridad. La persuasión, la mayoría de las veces, simplemente hace que las personas defiendan su propia posición con más fuerza.

Evaluar, juzgar, desaprobar, culpar, insultar, criticar (“No está pensando bien/claramente...” “Está actuando tontamente...”)

Más que cualquier otro tipo de mensaje, este hace que las personas se sientan inadecuadas, inferiores, incompetentes, estúpidas o culpables. Las personas tenderán a reaccionar a la defensiva ante este tipo de comunicación porque a nadie le gusta estar equivocado.

Tranquilizar (“No es tan malo...” “No se preocupe, todo estará bien...”)

Tratar de tranquilizar a veces puede hacer que una persona sienta que no la comprende: “Es fácil para usted decirlo, pero no sabe lo mal que me siento”. Las declaraciones tranquilizadoras también pueden transmitir sus propios sentimientos de impotencia o malestar: “Estoy pasando un mal momento por su angustia, por lo que debe comenzar a sentirse mejor”. Además, si las cosas “no salen bien”, entonces la persona puede sentir resentimiento hacia usted por sus reafirmaciones engañosas.

Diagnosticar, analizar, interpretar (“Lo que necesita es...” “No querrá decir que...” “Sé lo que necesita...” “Su problema es...”)

Decirle a una persona cuáles son sus sentimientos o motivos “reales”, o las razones de su comportamiento, puede ser muy amenazante. Si su análisis es incorrecto, verá resistencia; si es correcto, la persona puede sentirse expuesta y atrapada. Es más probable que las interpretaciones detengan la comunicación que la fomenten.

Cuestionar, sondear, interrogar, entrometerse (“¿Por qué...?”)

La respuesta al sondeo suele ser sentirse a la defensiva o “en el banquillo de los acusados”. Las preguntas rápidas son amenazantes porque la persona puede sentirse incapaz de dar las respuestas correctas. Aunque es posible que deba hacer preguntas para participar plenamente en el apoyo a esta persona, debe tener cuidado de no sobrecargar a la persona con todas las preguntas a la vez.

Conclusiones claves

Como voluntario de Conexiones entre Compañeros (es decir, voluntario de MSFriends® o líder de grupo de autoayuda), debe:

- Escuchar activamente la información que da la persona a la que está apoyando.
- Ayudar a aclarar el problema o la pregunta.
- Ayudar a identificar posibles estrategias o recursos.

Si está hablando más que la otra persona, deténgase y pregúntese por qué. ¿Se están cubriendo las necesidades de quién, las del participante o las suyas propias?

Haga preguntas cuando necesite más información sobre lo que se dice o se pregunta. Una vez que tenga una comprensión clara del problema o cuestión, puede comenzar a dar información, opciones de estrategia o posibles recursos de donde elegir. El objetivo del proceso es tener primero un oído atento y luego educar y capacitar a las personas para que se enfrenten a los retos que tienen.
